

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, saat ini sedang menyusun skripsi berjudul **“Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Kesetiaan Produk (Studi Produk Smartphone Samsung Yang Digunakan Oleh Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)”**.

Jawaban yang saudara/i berikan akan membantu keberhasilan penelitian yang saya lakukan. Saya berharap kesanggupan dan kejujuran saudara/i dalam menjawab pertanyaan yang sudah saya buat dengan sebenar-benarnya sehingga jawaban tersebut dapat digunakan untuk menganalisis data yang tepat dan objektif. Saya akan sangat menghargai jawaban yang telah diberikan dan akan dijaga kerahasiaannya, serta tidak berpengaruh terhadap status saudara/i, karena hasil dari angket ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian.

Atas segala bantuan dan kesediaanya berpartisipasi mengisi angket ini sebelum dan sesudahnya saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Arman Yulianingsih

Identitas Diri

Jenis kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

Usia :

- a. 18 – 20 tahun
- b. 21 – 23 tahun

Petunjuk Pengisian

1. Isilah daftar pernyataan berikut dengan cara memberi tanda check list ($\sqrt{}$) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan persepsi Saudara/i. Tidak ada jawaban benar atau salah, peneliti lebih melihat angka–angka terbaik dari persepsi Saudara/i tentang kepuasan konsumen, kepercayaan merek, kualitas produk, dan kesetiaan produk.
2. Jawaban tersedia berupa huruf yang mempunyai arti sebagai berikut :
 - a. SS = Sangat Setuju
 - b. S = Setuju
 - c. N = Cukup
 - d. TS = Tidak Setuju
 - e. STS = Sangat Tidak Setuju

Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Harga produk <i>smartphone</i> Samsung sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
2	Kemampuan produksi <i>smartphone</i> Samsung sesuai dengan harapan saya (contoh: fitur-fiturnya dan spesifikasi).					
3	Keluhan mengenai produksi <i>smartphone</i> Samsung direspon dengan cepat.					
4	Jaminan garansi produksi <i>smartphone</i> Samsung selalu ditepati (contoh: unit cacat).					

Variabel Kepercayaan Merek

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
1	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki citra perusahaan yang bagus.					
2	Saya memilih <i>smartphone</i> Samsung karena memiliki ukuran yang nyaman digunakan.					
3	Saya memilih <i>smartphone</i> Samsung karena memiliki desain yang berbeda dari merek lainnya.					
4	Saya memilih <i>smartphone</i> Samsung karena memiliki fitur-fitur yang lengkap.					
5	Memilih <i>smartphone</i> Samsung karena fitur-fiturnya sangat membantu tugas-tugas saya.					

Variabel Kualitas Produk

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya memilih <i>smartphone</i> Samsung karena kinerjanya memuaskan.					
2	Saya memilih <i>smartphone</i> Samsung karena fungsinya sesuai harapan.					
3	Saya memilih <i>smartphone</i> Samsung karena proses perbaikannya memuaskan dari segi waktu dan biaya.					
4	Saya memilih <i>smartphone</i>					

	Samsung karena memiliki pelayanan penjual yang baik.					
--	--	--	--	--	--	--

Variabel Kesetiaan Produk

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya menceritakan pengalaman yang menyenangkan ketika menggunakan <i>smartphone</i> Samsung.					
2	Saya akan mengajak teman-teman menggunakan <i>smartphone</i> Samsung.					
3	Saya akan membeli kembali <i>smartphone</i> Samsung.					
4	Saya berkomitmen untuk selalu membeli dan menggunakan produk <i>smartphone</i> Samsung.					
5	Saya bersedia membayar harga lebih tinggi untuk produk <i>smartphone</i> Samsung daripada merek lain.					
6	Saya membeli <i>smartphone</i> Samsung walaupun terdapat merek lain yang memiliki fitur yang sama.					

Lampiran 2. Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen(X₁)

No Resp	Pernyataan Tentang Kepuasan Konsumen				Jumlah
	1	2	3	4	
1	5	5	4	4	18
2	4	4	5	5	18
3	5	4	4	5	18
4	5	5	5	5	20
5	5	5	4	5	19
6	5	5	5	5	20
7	5	4	4	4	17
8	5	4	4	4	17
9	4	5	5	4	18
10	5	5	5	5	20
11	4	4	4	5	17
12	5	5	5	5	20
13	5	5	4	5	19
14	5	5	5	4	19
15	5	4	4	5	18
16	5	5	5	5	20
17	5	4	4	5	18
18	4	4	4	4	16
19	5	3	4	5	17
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	3	3	4	4	14
23	3	3	3	3	12
24	5	5	5	5	20
25	5	4	4	4	17
26	3	3	4	5	15
27	3	4	4	4	15
28	3	4	4	4	15
29	4	3	3	3	13
30	4	4	4	5	17
31	4	4	3	4	15
32	5	4	4	4	17
33	5	4	5	5	19
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	3	12
36	4	4	4	4	16
37	3	3	3	3	12
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16

No Resp	Pernyataan Tentang Kepuasan Konsumen				Jumlah
	1	2	3	4	
40	3	4	5	4	16
41	5	5	5	5	20
42	5	3	3	4	15
43	4	4	5	4	17
44	4	3	3	3	13
45	4	4	4	3	15
46	5	4	5	4	18
47	4	3	4	4	15
48	5	4	4	3	16
49	4	4	4	4	16
50	4	5	5	4	18
51	4	4	5	5	18
52	3	4	4	3	14
53	3	4	3	4	14
54	4	3	3	3	13
55	4	4	4	5	17
56	4	4	4	4	16
57	4	4	3	4	15
58	4	3	4	4	15
59	4	4	4	4	16
60	3	4	4	3	14
61	3	3	3	3	12
62	3	3	3	4	13
63	4	4	3	4	15
64	4	4	3	4	15
65	3	4	5	4	16
66	5	5	5	4	19
67	5	5	5	4	19
68	3	4	5	4	16
69	3	3	3	3	12
70	4	3	3	3	13
71	3	4	3	3	13
72	4	4	3	4	15
73	5	5	5	4	19
74	5	3	4	4	16
75	5	5	5	5	20
76	5	4	3	4	16
77	3	4	5	3	15
78	4	3	3	3	13
79	4	3	3	3	13
80	5	4	5	4	18

No Resp	Pernyataan Tentang Kepuasan Konsumen				Jumlah
	1	2	3	4	
81	4	3	4	4	15
82	5	4	4	3	16
83	4	4	5	3	16
84	4	5	5	3	17
85	5	4	5	4	18
86	5	4	5	3	17
87	4	4	5	4	17
88	5	5	5	5	20
89	5	5	4	4	18
90	5	5	5	3	18
91	5	5	5	4	19
92	3	5	4	4	16
93	4	4	3	3	14
94	4	4	3	3	14
95	3	3	3	3	12
96	4	4	3	3	14
97	3	4	3	3	13
98	4	4	3	3	14
99	5	4	3	3	15
100	4	4	3	4	15
101	4	4	5	3	16
102	3	3	4	3	13
103	3	4	4	4	15
104	4	3	3	3	13
105	4	4	4	3	15
106	4	4	3	4	15
107	4	4	3	3	14
108	4	3	4	3	14
109	4	4	4	4	16
110	3	4	4	3	14
111	3	3	4	4	14
112	3	3	3	3	12
113	4	4	3	3	14
114	4	4	3	4	15
115	3	4	5	3	15
116	4	4	4	4	16
117	5	4	4	4	17
118	3	4	4	4	15
119	3	3	4	3	13
120	4	3	3	3	13
121	3	3	4	4	14

No Resp	Pernyataan Tentang Kepuasan Konsumen				Jumlah
	1	2	3	4	
122	3	3	4	3	13
123	3	4	3	4	14
124	4	3	3	3	13
125	4	4	4	3	15
126	4	4	4	4	16
127	5	4	3	4	16
128	5	3	3	5	16
129	4	4	4	4	16
130	3	3	3	3	12
131	4	4	4	4	16
132	4	3	3	3	13
133	4	4	4	4	16
134	4	4	3	3	14
135	3	4	5	4	16
136	5	4	5	4	18
Jumlah	553	534	538	521	2146

Lampiran 3. Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan Merek(X_2)

No Resp	Pernyataan Tentang Kepercayaan Merek					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	4	24
2	4	4	4	3	3	18
3	5	4	5	5	5	24
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	3	3	5	5	5	21
7	3	3	4	4	4	18
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25
11	5	4	4	4	4	21
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25
14	3	4	4	4	4	19
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	3	19
18	5	5	5	5	4	24
19	4	5	5	5	5	24
20	5	5	4	5	5	24
21	5	5	4	4	4	22
22	5	4	5	5	4	23
23	4	5	5	4	4	22
24	4	5	5	3	5	22
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	5	5	5	23
28	5	5	5	5	4	24
29	5	5	4	4	4	22
30	5	5	5	4	5	24
31	5	5	5	5	4	24
32	5	5	5	5	5	25
33	5	4	4	5	4	22
34	4	4	4	4	3	19
35	3	4	4	3	3	17
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	3	4	5	22
38	5	5	4	4	5	23
39	4	4	5	5	5	23

No Resp	Pernyataan Tentang Kepercayaan Merek					Jumlah
	1	2	3	4	5	
40	5	5	4	4	4	22
41	5	5	5	5	4	24
42	3	3	4	4	3	17
43	4	4	5	5	5	23
44	4	4	4	4	4	20
45	3	3	5	3	4	18
46	5	5	5	4	5	24
47	5	4	5	5	5	24
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	3	3	3	17
50	5	4	3	3	4	19
51	5	5	3	4	3	20
52	4	4	4	5	5	22
53	4	4	5	3	4	20
54	5	5	5	5	5	25
55	3	5	4	4	4	20
56	5	5	5	5	5	25
57	5	4	4	4	4	21
58	5	5	5	5	5	25
59	5	4	4	4	4	21
60	3	5	5	3	3	19
61	5	4	4	4	3	20
62	5	4	4	4	4	21
63	5	5	4	4	5	23
64	4	4	5	4	3	20
65	5	5	4	5	4	23
66	5	5	4	4	4	22
67	5	3	3	3	5	19
68	4	4	4	5	5	22
69	5	5	3	4	3	20
70	5	4	4	4	5	22
71	3	4	5	5	5	22
72	5	5	4	4	5	23
73	3	5	4	4	4	20
74	5	5	5	4	5	24
75	5	4	4	4	4	21
76	4	5	5	5	5	24
77	5	4	4	4	4	21
78	3	4	4	3	4	18
79	5	3	4	5	4	21
80	4	4	4	5	5	22

No Resp	Pernyataan Tentang Kepercayaan Merek					Jumlah
	1	2	3	4	5	
81	3	3	4	3	4	17
82	3	4	3	4	3	17
83	4	3	3	3	4	17
84	4	4	4	3	4	19
85	4	4	4	4	4	20
86	5	4	3	5	4	21
87	5	3	3	5	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	3	3	3	4	17
90	3	5	5	4	4	21
91	4	3	3	4	4	18
92	4	4	3	5	3	19
93	4	4	3	4	4	19
94	4	4	5	4	5	22
95	5	4	5	4	5	23
96	5	4	4	4	4	21
97	3	4	5	3	3	18
98	4	3	3	3	4	17
99	4	3	3	3	4	17
100	5	4	5	4	5	23
101	5	3	4	5	4	21
102	4	4	4	5	5	22
103	4	4	5	5	5	23
104	3	3	5	3	4	18
105	3	3	3	3	4	16
106	4	5	5	4	4	22
107	5	4	4	4	5	22
108	5	5	5	4	5	24
109	3	3	5	3	3	17
110	4	3	3	3	4	17
111	3	3	4	3	3	16
112	4	4	3	4	3	18
113	3	4	3	4	4	18
114	5	4	3	4	4	20
115	4	4	3	3	4	18
116	3	4	3	3	3	16
117	4	5	3	3	3	18
118	5	5	3	3	4	20
119	4	4	3	4	4	19
120	4	4	5	3	4	20
121	4	3	4	3	4	18

No Resp	Pernyataan Tentang Kepercayaan Merek					Jumlah
	1	2	3	4	5	
122	3	4	3	4	3	17
123	4	3	3	3	4	17
124	4	4	4	3	4	19
125	4	4	3	4	3	18
126	4	4	3	4	4	19
127	4	3	4	3	3	17
128	4	3	4	3	4	18
129	3	4	4	3	4	18
130	4	4	5	4	4	21
131	3	3	5	3	4	18
132	3	3	3	3	4	16
133	4	5	5	4	4	22
134	5	4	4	4	5	22
135	5	5	5	4	5	24
136	3	3	5	3	3	17
Jumlah	581	568	569	552	569	2839

Lampiran 4. Hasil Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk(X₃)

No Resp	Pernyataan Tentang Kualitas Produk				Jumlah
	1	2	3	4	
1	5	5	5	5	20
2	5	5	4	4	18
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	4	19
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	4	19
7	4	3	4	3	14
8	5	5	5	5	20
9	5	5	4	5	19
10	5	5	4	4	18
11	4	5	3	4	16
12	5	5	4	4	18
13	5	5	5	5	20
14	4	4	4	4	16
15	5	5	4	4	18
16	5	5	4	4	18
17	5	5	5	5	20
18	5	4	4	4	17
19	5	5	5	5	20
20	5	5	4	5	19
21	4	4	4	4	16
22	5	5	5	3	18
23	4	4	4	3	15
24	5	5	4	4	18
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	3	3	16
28	4	4	3	3	14
29	5	5	4	4	18
30	5	5	4	4	18
31	5	5	5	5	20
32	5	4	4	3	16
33	5	5	3	3	16
34	5	5	5	5	20
35	4	4	3	4	15
36	5	5	3	3	16
37	5	5	3	4	17
38	5	5	5	5	20
39	5	5	4	5	19

No Resp	Pernyataan Tentang Kualitas Produk				Jumlah
	1	2	3	4	
40	4	4	4	3	15
41	4	4	4	3	15
42	5	5	5	5	20
43	4	4	3	4	15
44	5	5	5	3	18
45	4	4	3	4	15
46	4	4	3	3	14
47	5	5	3	3	16
48	4	4	3	3	14
49	4	4	3	3	14
50	4	4	5	5	18
51	5	5	4	4	18
52	4	4	3	5	16
53	3	3	4	4	14
54	4	4	3	3	14
55	3	4	3	3	13
56	4	4	3	3	14
57	4	4	3	3	14
58	4	5	4	4	17
59	5	5	4	4	18
60	4	4	3	3	14
61	5	5	4	4	18
62	5	5	4	5	19
63	5	4	4	3	16
64	4	4	3	4	15
65	5	4	3	4	16
66	4	4	3	3	14
67	4	4	3	4	15
68	5	5	4	4	18
69	4	4	3	3	14
70	4	4	4	3	15
71	4	4	4	4	16
72	5	4	3	3	15
73	4	5	4	3	16
74	5	5	4	4	18
75	5	5	4	4	18
76	4	4	3	3	14
77	4	4	4	4	16
78	4	4	3	3	14
79	5	5	4	4	18
80	4	4	5	5	18

No Resp	Pernyataan Tentang Kualitas Produk				Jumlah
	1	2	3	4	
81	4	4	3	3	14
82	4	4	3	3	14
83	4	4	3	3	14
84	4	4	4	4	16
85	4	4	3	4	15
86	4	4	3	3	14
87	5	5	5	4	19
88	4	4	4	4	16
89	3	4	4	3	14
90	4	4	5	4	17
91	4	3	3	3	13
92	4	3	3	3	13
93	4	3	3	4	14
94	3	4	3	4	14
95	5	3	3	4	15
96	5	4	4	3	16
97	4	4	3	4	15
98	4	5	3	3	15
99	4	3	3	3	13
100	4	3	5	3	15
101	4	3	5	5	17
102	4	3	3	3	13
103	5	4	4	4	17
104	4	3	4	4	15
105	4	3	3	3	13
106	3	3	4	3	13
107	3	4	3	3	13
108	4	4	3	3	14
109	4	4	4	3	15
110	4	4	4	4	16
111	4	3	4	3	14
112	3	4	3	4	14
113	4	3	4	3	14
114	3	3	3	3	12
115	4	3	3	4	14
116	3	3	3	3	12
117	3	3	4	4	14
118	4	3	4	4	15
119	5	5	4	4	18
120	4	3	4	3	14
121	4	4	4	4	16

No Resp	Pernyataan Tentang Kualitas Produk				Jumlah
	1	2	3	4	
122	4	4	4	4	16
123	5	5	4	4	18
124	3	4	4	4	15
125	5	5	5	5	20
126	5	5	5	4	19
127	4	3	2	3	12
128	5	4	4	5	18
129	4	5	4	5	18
130	4	4	3	4	15
131	3	4	3	4	14
132	4	4	4	4	16
133	5	5	5	5	20
134	3	3	4	4	14
135	5	5	4	4	18
136	4	4	4	4	16
Jumlah	588	574	518	518	2198

Lampiran 5. Hasil Tanggapan Responden Tentang Kesetiaan Produk(Y)

No Resp	Pernyataan Tentang Kesetiaan Produk						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	5	5	5	5	30
7	3	4	4	3	4	3	21
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	5	5	5	5	4	29
11	3	3	5	5	4	4	24
12	5	5	5	5	5	5	30
13	5	5	5	5	4	5	29
14	3	4	4	5	4	4	24
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	4	4	3	4	25
17	5	5	5	5	4	4	28
18	4	4	4	5	5	5	27
19	5	4	4	5	4	4	26
20	5	5	5	5	5	5	30
21	4	5	5	5	4	4	27
22	4	4	5	5	5	4	27
23	3	3	4	4	4	3	21
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	4	4	4	4	4	25
28	4	4	4	4	4	4	24
29	5	5	5	4	4	4	27
30	4	4	4	5	5	4	26
31	5	5	4	5	5	5	29
32	5	5	5	5	5	5	30
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	5	5	4	4	26
35	5	5	5	5	5	4	29
36	4	4	4	5	5	5	27
37	5	5	4	4	4	4	26
38	4	3	4	5	3	3	22
39	5	5	5	5	5	5	30

No	Pernyataan Tentang Kesetiaan Produk						Jumlah
Resp	1	2	3	4	5	6	
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	5	5	4	4	26
42	4	4	4	4	4	3	23
43	4	4	4	5	5	4	26
44	4	4	4	4	5	5	26
45	3	3	3	4	5	4	22
46	5	5	5	5	5	4	29
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	3	4	23
49	3	3	3	3	4	4	20
50	5	4	4	4	5	5	27
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	4	4	4	4	4	25
53	4	4	4	4	4	3	23
54	4	5	5	4	4	3	25
55	4	4	4	4	5	3	24
56	4	4	4	4	5	4	25
57	4	4	4	4	3	4	23
58	4	3	4	4	4	4	23
59	5	4	5	5	5	5	29
60	3	3	3	4	3	3	19
61	4	4	4	4	4	4	24
62	5	4	4	4	4	4	25
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	3	3	4	4	3	21
65	4	4	4	4	5	4	25
66	5	4	4	4	4	5	26
67	5	3	4	4	4	4	24
68	4	4	4	3	4	4	23
69	3	4	3	4	4	4	22
70	4	4	4	4	5	4	25
71	5	4	4	5	4	4	26
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	5	4	25
74	4	3	3	4	4	4	22
75	4	4	5	5	4	4	26
76	5	5	5	5	4	4	28
77	5	4	5	4	4	4	26
78	5	4	4	5	5	5	28
79	4	3	3	4	4	4	22
80	3	4	4	3	3	4	21

No	Pernyataan Tentang Kesetiaan Produk						Jumlah
Resp	1	2	3	4	5	6	
81	3	4	4	4	3	4	22
82	3	4	4	3	3	4	21
83	3	3	3	4	4	4	21
84	4	4	3	3	4	3	21
85	4	4	4	4	4	4	24
86	3	3	3	4	3	4	20
87	5	5	5	5	5	5	30
88	4	5	4	5	4	4	26
89	5	4	4	4	4	4	25
90	4	4	4	5	5	5	27
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	5	4	4	25
93	4	4	4	4	5	5	26
94	5	5	4	4	4	4	26
95	4	4	4	4	4	4	24
96	5	5	4	4	4	4	26
97	3	4	4	4	3	3	21
98	4	4	4	3	4	4	23
99	3	3	4	4	4	4	22
100	4	4	4	4	4	4	24
101	5	4	3	4	4	5	25
102	5	4	3	4	3	3	22
103	4	4	4	4	4	4	24
104	4	4	3	4	3	3	21
105	4	4	3	3	5	4	23
106	4	4	3	3	3	4	21
107	4	4	4	4	4	3	23
108	3	3	4	4	3	3	20
109	4	4	3	4	4	4	23
110	4	4	4	4	3	3	22
111	4	3	4	4	3	3	21
112	4	3	3	3	3	4	20
113	4	4	4	4	4	4	24
114	4	4	4	4	4	3	23
115	5	5	3	3	5	3	24
116	5	4	4	4	4	4	25
117	4	4	3	3	4	3	21
118	4	3	3	4	4	3	21
119	3	3	4	4	3	3	20
120	4	3	3	4	5	4	23
121	4	5	5	5	4	5	28

No	Pernyataan Tentang Kesetiaan Produk						Jumlah
Resp	1	2	3	4	5	6	
122	4	4	4	4	4	4	24
123	4	4	5	4	5	4	26
124	5	4	5	5	5	4	28
125	5	4	5	5	5	5	29
126	4	4	5	5	5	5	28
127	3	4	4	3	4	3	21
128	4	5	5	5	5	5	29
129	5	5	5	5	5	5	30
130	5	4	4	4	4	4	25
131	4	4	4	4	4	4	24
132	5	3	4	4	5	5	26
133	4	4	5	5	4	5	27
134	5	3	5	5	4	4	26
135	5	5	5	5	5	5	30
136	4	4	3	3	3	4	21
Jumlah	578	559	565	582	574	558	3416

Lampiran 6. Hasil Total Variabel Penelitian

No Resp	Hasil Total Variabel Penelitian			
	Kepuasan Konsumen (X_1)	Kepercayaan Merek (X_2)	Kualitas Produk (X_3)	Kesetiaan Produk (Y)
1	18	24	20	30
2	18	18	18	24
3	18	24	20	30
4	20	25	19	30
5	19	25	20	30
6	20	21	19	30
7	17	18	14	21
8	17	25	20	30
9	18	25	19	30
10	20	25	18	29
11	17	21	16	24
12	20	25	18	30
13	19	25	20	29
14	19	19	16	24
15	18	25	18	30
16	20	25	18	25
17	18	19	20	28
18	16	24	17	27
19	17	24	20	26
20	16	24	19	30
21	20	22	16	27
22	14	23	18	27
23	12	22	15	21
24	20	22	18	30
25	17	25	20	30
26	15	25	20	30
27	15	23	16	25
28	15	24	14	24
29	13	22	18	27
30	17	24	18	26
31	15	24	20	29
32	17	25	16	30
33	19	22	16	24
34	16	19	20	26
35	12	17	15	29
36	16	25	16	27
37	12	22	17	26
38	16	23	20	22
39	16	23	19	30

No Resp	Hasil Total Variabel Penelitian			
	Kepuasan Konsumen (X_1)	Kepercayaan Merek (X_2)	Kualitas Produk (X_3)	Kesetiaan Produk (Y)
40	16	22	15	24
41	20	24	15	26
42	15	17	20	23
43	17	23	15	26
44	13	20	18	26
45	15	18	15	22
46	18	24	14	29
47	15	24	16	24
48	16	20	14	23
49	16	17	14	20
50	18	19	18	27
51	18	20	18	30
52	14	22	16	25
53	14	20	14	23
54	13	25	14	25
55	17	20	13	24
56	16	25	14	25
57	15	21	14	23
58	15	25	17	23
59	16	21	18	29
60	14	19	14	19
61	12	20	18	24
62	13	21	19	25
63	15	23	16	24
64	15	20	15	21
65	16	23	16	25
66	19	22	14	26
67	19	19	15	24
68	16	22	18	23
69	12	20	14	22
70	13	22	15	25
71	13	22	16	26
72	15	23	15	24
73	19	20	16	25
74	16	24	18	22
75	20	21	18	26
76	16	24	14	28
77	15	21	16	26
78	13	18	14	28
79	13	21	18	22

No Resp	Hasil Total Variabel Penelitian			
	Kepuasan Konsumen (X_1)	Kepercayaan Merek (X_2)	Kualitas Produk (X_3)	Kesetiaan Produk (Y)
80	18	22	18	21
81	15	17	14	22
82	16	17	14	21
83	16	17	14	21
84	17	19	16	21
85	18	20	15	24
86	17	21	14	20
87	17	20	19	30
88	20	20	16	26
89	18	17	14	25
90	18	21	17	27
91	19	18	13	24
92	16	19	13	25
93	14	19	14	26
94	14	22	14	26
95	12	23	15	24
96	14	21	16	26
97	13	18	15	21
98	14	17	15	23
99	15	17	13	22
100	15	23	15	24
101	16	21	17	25
102	13	22	13	22
103	15	23	17	24
104	13	18	15	21
105	15	16	13	23
106	15	22	13	21
107	14	22	13	23
108	14	24	14	20
109	16	17	15	23
110	14	17	16	22
111	14	16	14	21
112	12	18	14	20
113	14	18	14	24
114	15	20	12	23
115	15	18	14	24
116	16	16	12	25
117	17	18	14	21
118	15	20	15	21
119	13	19	18	20

No Resp	Hasil Total Variabel Penelitian			
	Kepuasan Konsumen (X_1)	Kepercayaan Merek (X_2)	Kualitas Produk (X_3)	Kesetiaan Produk (Y)
120	13	20	14	23
121	14	18	16	28
122	13	17	16	24
123	14	17	18	26
124	13	19	15	28
125	15	18	20	29
126	16	19	19	28
127	16	17	12	21
128	16	18	18	29
129	16	18	18	30
130	12	21	15	25
131	16	18	14	24
132	13	16	16	26
133	16	22	20	27
134	14	22	14	26
135	16	24	18	30
136	18	17	16	21

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (X_1)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	136	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	136	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.761	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Pernyataan satu	4.0662	.75230	136
Pernyataan dua	3.9265	.65129	136
Pernyataan tiga	3.9559	.76853	136
Pernyataan empat	3.8309	.70506	136

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan satu	11.7132	2.976	.500	.738
Pernyataan dua	11.8529	2.956	.652	.661
Pernyataan tiga	11.8235	2.828	.550	.711
Pernyataan empat	11.9485	2.997	.551	.709

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.7794	4.840	2.19997	4

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan Merek (X_2)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	136	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	136	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.776	5

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Pernyataan satu	4.2721	.76465	136
Pernyataan dua	4.1765	.72910	136
Pernyataan tiga	4.1838	.78128	136
Pernyataan empat	4.0588	.76753	136
Pernyataan lima	4.1838	.70134	136

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan satu	16.6029	5.056	.511	.747
Pernyataan dua	16.6985	5.027	.563	.730
Pernyataan tiga	16.6912	5.208	.443	.771
Pernyataan empat	16.8162	4.684	.640	.702
Pernyataan lima	16.6912	5.030	.597	.719

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.8750	7.399	2.72012	5

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_3)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	136	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	136	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Pernyataan satu	4.3235	.64271	136
Pernyataan dua	4.2206	.71690	136
Pernyataan tiga	3.8088	.74550	136
Pernyataan empat	3.8088	.72536	136

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan satu	11.8382	3.129	.626	.735
Pernyataan dua	11.9412	2.915	.628	.731
Pernyataan tiga	12.3529	2.912	.589	.751
Pernyataan empat	12.3529	2.986	.580	.755

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.1618	4.966	2.22850	4

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kesetiaan Produk (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	136	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	136	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	6

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Pernyataan satu	4.2500	.67495	136
Pernyataan dua	4.1103	.65175	136
Pernyataan tiga	4.1544	.67636	136
Pernyataan empat	4.2794	.64050	136
Pernyataan lima	4.2206	.67430	136
Pernyataan enam	4.1029	.65861	136

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan satu	20.8676	6.693	.617	.843
Pernyataan dua	21.0074	6.718	.640	.839
Pernyataan tiga	20.9632	6.450	.698	.828
Pernyataan empat	20.8382	6.670	.672	.833
Pernyataan lima	20.8971	6.715	.611	.844
Pernyataan enam	21.0147	6.607	.669	.833

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.1176	9.305	3.05034	6

Lampiran 11. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

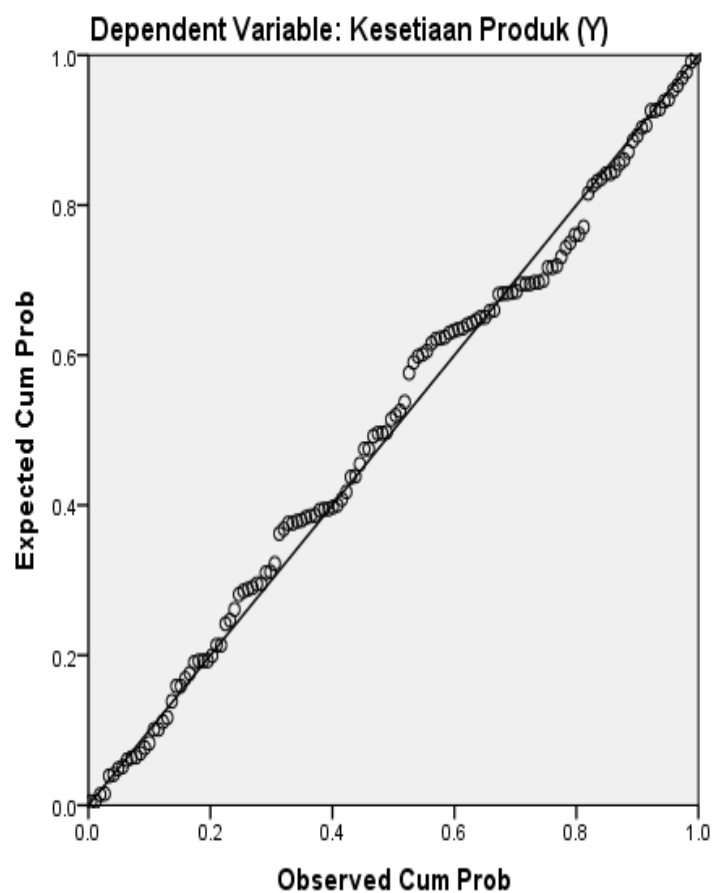
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			136
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0E-7
	Std. Deviation		2.36860999
Most Extreme Differences	Absolute		.058
	Positive		.058
	Negative		-.057
Kolmogorov-Smirnov Z			.733
Asymp. Sig. (2-tailed)			.656

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Uji Outokorelasi Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2) ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648 ^a	.420	.406	2.35032	1.883

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2)
b. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	526.947	3	175.649	31.797	.000 ^b
Residual	729.171	132	5.524		
Total	1256.118	135			

- a. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)
b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.266	2.048		3.059	.003
Kepuasan Konsumen (X1)	.232	.097	.167	2.388	.018
Kepercayaan Merek (X2)	.248	.082	.221	3.038	.003
Kualitas Produk (X3)	.620	.100	.453	6.178	.000

- a. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)

3. Uji Multikolinearitas Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2) ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.420	.406	2.35032

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2)
b. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	526.947	3	175.649	31.797	.000 ^b
Residual	729.171	132	5.524		
Total	1256.118	135			

- a. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)
b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.266	2.048		3.059	.003		
Kepuasan Konsumen (X1)	.232	.097	.167	2.388	.018	.898	1.114
Kepercayaan Merek (X2)	.248	.082	.221	3.038	.003	.832	1.202
Kualitas Produk (X3)	.620	.100	.453	6.178	.000	.817	1.224

- a. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)

4. Uji Heteroskedastisitas Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2) ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: absolut
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.202 ^a	.041	.019	1.40633

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2)
b. Dependent Variable: absolut

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.158	3	3.719	1.881	.136 ^b
Residual	261.066	132	1.978		
Total	272.224	135			

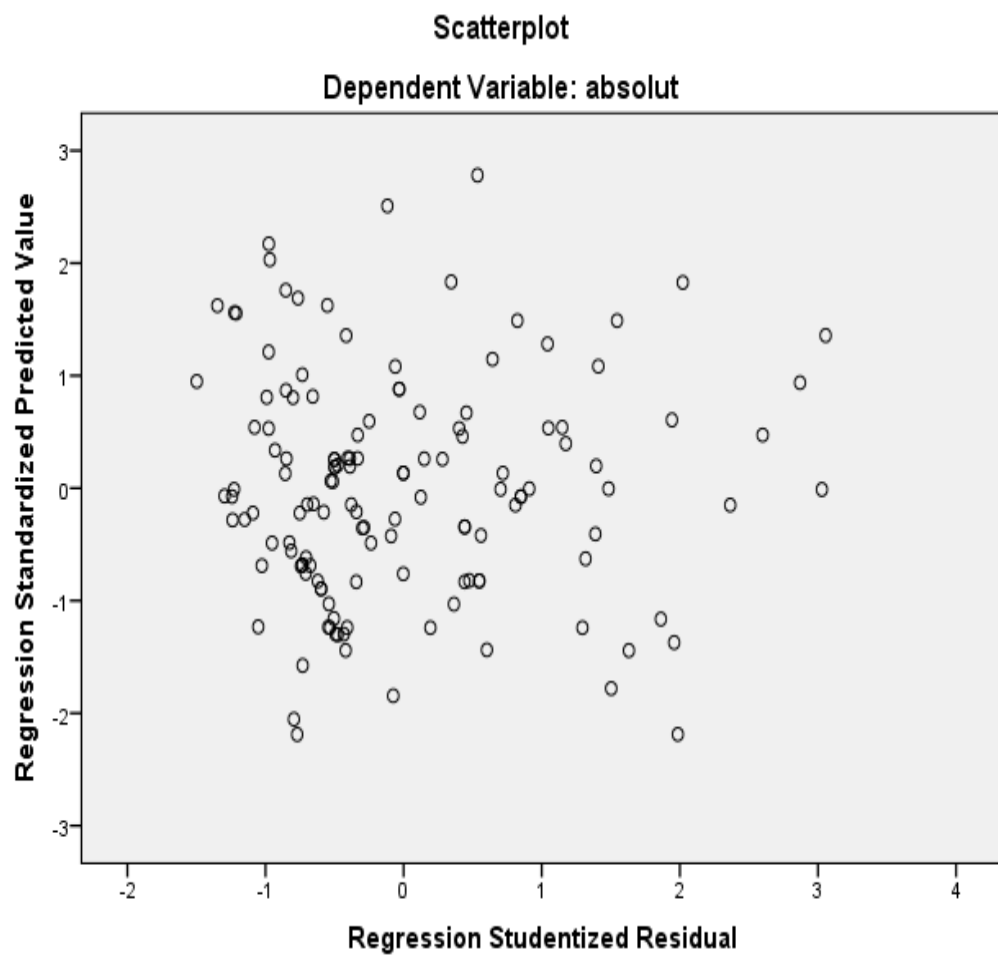
- a. Dependent Variable: absolut
b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.507	1.226		2.045	.043
Kepuasan Konsumen (X1)	-.059	.058	-.091	-1.010	.314
Kepercayaan Merek (X2)	-.079	.049	-.151	-1.611	.110
Kualitas Produk (X3)	.117	.060	.184	1.949	.053

- a. Dependent Variable: absolut

Charts



Lampiran 12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.420	.406	2.35032

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2)

b. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	526.947	3	175.649	31.797	.000 ^b
Residual	729.171	132	5.524		
Total	1256.118	135			

a. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X3), Kepuasan Konsumen (X1), Kepercayaan Merek (X2)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.266	2.048		3.059	.003
Kepuasan Konsumen (X1)	.232	.097	.167	2.388	.018
Kepercayaan Merek (X2)	.248	.082	.221	3.038	.003
Kualitas Produk (X3)	.620	.100	.453	6.178	.000

a. Dependent Variable: Kesetiaan Produk (Y)